



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL G. L. 2019 M. GRUODŽIO 30 D. PRAŠYMO NR. 009**

2020 m. vasario 12 d. Nr. 1V-189
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos pašto įstatymo (toliau – Pašto įstatymas) 6 straipsnio 2 dalies 14 punktu, Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Vartojimo ginčų taisyklės) 38.1 ir 40.3 papunkčiais, išnagrinėjęs vartotojo G. L. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2019 m. gruodžio 30 d. prašymą nagrinėti ginčą Nr. 009 (toliau – prašymas), akcinės bendrovės Lietuvos pašto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja) 2020 m. sausio 9 d. raštą Nr. 3-2020-00130 (toliau – raštas), 2019 m. spalio 9 d. raštą Nr. 3-2019-04854 (toliau – spalio mėn. raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u , kad vartotojas 2018 m. lapkričio 16 d. pateikė teikėjai siųsti registruotąją pašto siuntą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – ginčijama siunta) gavėjui (duomenys neskelbtini). 2019 m. balandžio 29 d. vartotojas pateikė¹ teikėjai paraišką dėl ginčijamos siuntos paieškos. Teikėja, vadovaudamasi gauta paraiška, IPC² tarptautinių siuntų paieškos sistemoje inicijavo ginčijamos siuntos paiešką ir gavusi ginčijamos siuntos gavimo šalies pašto tarnybos atsakymą 2019 m. rugsėjo 5 d. el. paštu (duomenys neskelbtini) informavo vartotoją apie paieškos rezultatus, t. y., kad ginčijama siunta prarasta ir kompensacijos išmokėjimui paprašė pateikti ginčijamoje siuntoje siųstų daiktų vertę įrodančius dokumentus.

Anot vartotojo, teikėja neatlygina žalos už prarastą ginčijamą siuntą, į vartotojo pretenzijas ir raginimus laikytis Pašto įstatymo nereaguoja.

Prašyme vartotojas prašo priversti teikėją laikytis Pašto įstatymo, Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos (toliau – Pašto konvencija), Pasaulinės pašto sąjungos Pašto korespondencijos reglamento (toliau – Pašto korespondencijos reglamentas) bei Pasaulinės pašto sąjungos Pašto siuntinių reglamento (toliau – Pašto siuntinių reglamentas) nuostatų, t. y. išmokėti kompensaciją už prarastą ginčijamą siuntą.

Teikėja Tarnybai rašte nurodė, kad skirtingai, nei vartotojas nurodo prašyme, vartotojo pretenzija dėl ginčijamos siuntos pristatymo, paieškos ir žalos atlyginimo jau yra išnagrinėta Tarnybos³, išsamią informaciją dėl žalos atlyginimo tvarkos bei priežastis, dėl ko nebuvo išmokėta vartotojo reikalaujamo dydžio kompensacija, teikėja pateikė Tarnybai spalio mėn. rašte. Šiame rašte teikėja nurodė, kad 2019 m. rugsėjo 5 d. el. paštu informavo vartotoją apie tarptautinių registruotųjų pašto korespondencijos siuntų⁴ paieškos rezultatus ir paprašė dėl pašto siuntų, kurios paieškos rezultatuose nurodomos su statusu „Siunta nebuvo pristatyta“, tame tarpe ir dėl ginčijamos siuntos, pateikti ginčijamoje siuntoje siųstų daiktų vertę įrodančius dokumentus.

¹ Teikėjos interneto tinklalapyje, adresu <https://www.post.lt/tarptautine-siunta-paieska>

² IPC – angl. International Post Corporation (Tarptautinė pašto korporacija), <https://www.ipc.be/>.

³ Tarnybos 2019 m. spalio 24 d. raštas Nr. 1B-3304.

⁴ Kaip nurodė teikėja, 2019 m. balandžio – birželio mėn. laikotarpiu vartotojas teikėjai pateikė 79 prašymus dėl tarptautinių registruotųjų pašto korespondencijos siuntų paieškos, įskaitant ir dėl ginčijamos siuntos.

Teikėja spalio mėn. rašte pažymėjo, kad pateikti kompensacijos apskaičiavimui reikalingus dokumentus vartotojas atsisakė.

Be kita ko, spalio mėn. rašte teikėja taip pat informavo, jog ji yra įpareigota universaliosios pašto paslaugos (toliau – UPP) teikėja Lietuvos Respublikoje. Teikėja nurodė, kad teikėjos atsakomybė už prarastas, sugadintas tarptautines pašto siuntas nustatoma ir žalos atlyginimas vykdomas remiantis Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalimi, pagal kurią žala dėl UPP teikėjo prarastų tarptautinių registruotųjų pašto siuntų atlyginama vadovaujantis Pašto konvencijos, Pašto korespondencijos reglamento ir Pašto siuntinių reglamento nuostatomis. Teikėja pažymėjo, kad UPP teikėjo atsakomybės už tarptautinę UPP paslaugą nustatymo ir žalos atlyginimo principai yra įtvirtinti Pašto konvencijos 23 straipsnyje, kurio 1.5 papunktyje yra nustatyta Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.251 straipsnyje įtvirtinto visiško nuostolių atlyginimo principo išimtis – sumokėtina kompensacijos suma negali viršyti tų sumų, kurios nurodytos Pašto korespondencijos reglamente ir Pašto siuntinių reglamente. Spalio mėn. rašte teikėja pažymi, kad atitinkamai, Pašto korespondencijos reglamento RL 159 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta UPP teikėjo atsakomybė už prarastą, išplėštą ar sugadintą tarptautinę registruotą pašto siuntą ribojanti kompensacijos suma, kuri tokios pašto siuntos siuntėjui išmokama tais atvejais, kai nustatoma, jog siuntėjo patirta žala yra jai lygi arba ją viršija. Papildomai teikėja nurodė, kad Pašto konvencijos 23 straipsnio 1.6 papunktyje ir 7 punkte yra įtvirtinti siuntėjui išmokėtinos kompensacijos apskaičiavimo principai, kurie privalo būti taikomi kiekvienu konkrečiu atveju nustatant siuntėjo patirtos žalos dydį. Teikėja pažymėjo, kad minėtos teisės aktų nuostatos patvirtina, kad už prarastas, išplėštas ar sugadintas pašto siuntas, siuntėjas įgyja teisę į kompensaciją – teisę reikalauti dėl to patirtų tiesioginių nuostolių atlyginimo. Teikėjos nuomone, kompensacijos sumos apskaičiavimas galimas tik siuntėjui bendradarbiaujant su UPP teikėju ir pateikus dėl to patirtus tiesioginius nuostolius patvirtinančius duomenis.

Teikėja spalio mėn. rašte taip pat atkreipė dėmesį, kad, atsižvelgdama į tai, jog vartotojo paraiškoje dėl ginčijamos siuntos paieškos nurodyti ginčijamoje siuntoje siųstų daiktų vertės duomenys teikėjai nebuvo pakankami apskaičiuoti jam išmokėtinos kompensacijos sumą, remiantis Pašto korespondencijos reglamento RL 162 straipsnio 4 dalies nuostatomis, vartotojas informuotas apie jam išmokėtinos kompensacijos apskaičiavimui būtinų⁵ duomenų pateikimą teikėjai, papildant reklamacijos blanko duomenis, ir dėl to atidėtą kompensacijos už prarastą siuntą išmokėjimą. Teikėja pažymėjo, kad vartotojui atsisakius pateikti reikiamus dokumentus, teikėja neturėjo galimybės įsitikinti vartotojo nurodytų duomenų⁶ teisingumu ir tik dėl vartotojo kaltės negalėjo apskaičiuoti jam išmokėtinos kompensacijos sumos. Atsižvelgiant į tai, remiantis Pašto korespondencijos reglamento RL 162 straipsnio 4 dalies nuostatomis, kompensacijos išmokėjimas vartotojui buvo atidėtas.

Teikėja taip pat nurodė, kad informacija apie teikėjai pateiktą siųsti tarptautinių registruotųjų pašto korespondencijos siuntų siuntimo išlaidų dydį yra saugoma teikėjos informacinėje sistemoje, todėl, remiantis Pašto konvencijos 23 straipsnio 8 punktu, ginčijamos siuntos siuntimo išlaidos vartotojui bus išmokėtos nepaisant to, ar per dviejų mėnesių laikotarpį teikėjai bus pateikti vartotojo paraiškose dėl tarptautinių registruotųjų pašto korespondencijos siuntų paieškos nurodytus duomenis pagrindžiantys dokumentai.

Atsižvelgdama į išdėstytus argumentus, teikėja spalio mėn. rašte prašė vartotojo reikalavimą dėl kompensacijos išmokėjimo atmesti kaip nepagrįstą, nes vartotojui atsisakius pagrįsti ginčijamoje siuntoje siųstų daiktų vertę ir neįrodžius dėl ginčijamos siuntos praradimo patirtų tiesioginių nuostolių dydžio, teikėja, remdamasi Pašto korespondencijos reglamento RL 162 straipsnio 4 dalimi turėjo teisę atidėti kompensacijos išmokėjimą vartotojui.

2. K o n s t a t u o j u , kad CK 6.716 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog paslaugų sutartimi viena šalis (paslaugų teikėjas) įsipareigoja pagal kitos šalies (kliento) užsakymą suteikti klientui tam tikras nematerialaus pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, nesusijusias su materialaus

⁵ Pašto siuntose siųstų daiktų (prekių) vertė.

⁶ Kaip teikėja nurodė, 78 paraiškose dėl tarptautinių pašto korespondencijos siuntų (tame tarpe ir dėl ginčijamos siuntos) paieškos vartotojas nurodė siuntes vienodus daiktus (duomenys neskelbtini), o 53 paraiškose vartotojas nurodė tarptautinės pašto korespondencijos siuntose siųstų daiktų vertę 50,00 - 80,00 Eur.

objekto sukūrimu (atlikti tam tikrus veiksmus arba vykdyti tam tikrą veiklą), o klientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti. Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinoms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje, o CK 6.155 straipsnyje nustatyta, kad CK sutarčių teisės bendrosios normos taikomos visoms sutartims, tačiau atskirų rūšių sutarčių specialiosios normos gali būti nustatytos ir kituose įstatymuose. Pašto įstatymo 1 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad šis įstatymas reglamentuoja pašto paslaugos teikimo veiklą, pašto srities politikos formavimo ir pašto paslaugos teikimo veiklos reguliavimo institucijų sistemą, pašto paslaugos teikėjų ir naudotojų teises ir pareigas, pašto paslaugos teikėjų atsakomybę ir žalos atlyginimą. Taigi, civilinius teisinius santykius tarp naudotojų (vartotojo) ir pašto paslaugos teikėjų (teikėjos) reglamentuoja ne tik CK, bet ir Pašto įstatymas bei jo įgyvendinamieji teisės aktai, kaip specialieji teisės aktai.

Vadovaujantis Pašto įstatymo 3 straipsnio 21 dalimi, pašto siunta, siunčiama iš vienos valstybės į kitą, yra laikoma tarptautine pašto siunta. Tarp šalių nėra ginčo, kad vartotojas pateikė teikėjai išsiuntimui tarptautinę pašto korespondencijos siuntą. Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad „<...> *Žala dėl universaliosios pašto paslaugos teikėjo prarastų <...> tarptautinių pašto siuntų atlyginama vadovaujantis Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos, Pašto korespondencijos reglamento ir Pašto siuntinių reglamento nuostatomis.*“ Atsižvelgiant į tai, kad teikėja, remiantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. 467 „Dėl įpareigojimo teikti universaliosios pašto paslaugą“, yra UPP teikėja, nagrinėjama atveju sprendžiant žalos atlyginimo klausimą vadovujamasi ne tik Pašto įstatymu, bet ir Pašto konvencijos bei Pašto korespondencijos reglamento nuostatomis.

Dėl kompensacijos išmokėjimo

Vartotojas reikalauja įpareigoti teikėją laikytis Pašto įstatymo, Pasaulinės pašto konvencijos, Pašto korespondencijos reglamento ir Pašto siuntinių reglamento nuostatų, susijusių su žalos atlyginimu.

CK 6.249 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai. Taikant civilinę atsakomybę atlyginami tik tie nuostoliai, kurie susiję priežastiniu ryšiu su neteisėtais skolininko veiksmais (CK 6.247 straipsnis). CK 6.251 straipsnio 1 dalis įtvirtina visišką nuostolių atlyginimo principą, kurio esmė – siekis grąžinti nukentėjusį asmenį į padėtį, kurioje jis būtų buvęs, jei nebūtų buvę atsakovo žalingų veiksmų. Civilinė atsakomybė atlieka ne baudinę, bet kompensacinę funkciją žalą patyrusiam asmeniui, todėl nustatant žalos dydį siekiama kompensuoti tik tiek, kiek būtina, kad nukentėjęs asmuo būtų grąžintas į tą padėtį, kurioje jis būtų buvęs, jei nebūtų buvę padaryta žalos⁷. Sutartinės atsakomybės kontekste „grąžinimas į tą padėtį, kurioje nukentėjęs asmuo būtų, jeigu nebūtų padaryta žalos“ paprastai reiškia lūkesčio intereso gynimą. Kaip yra nurodęs kasacinis teismas, tai reiškia, kad šalis tikisi atsidurti tokioje padėtyje, kurioje ji būtų, jei būtų tinkamai įvykdyta sutartis, todėl taikant sutartinę atsakomybę siekiama užtikrinti, kad nukentėjusioji šalis tokioje padėtyje ir atsidurtų⁸.

Tarnyba pažymi, kad CK 6.251 straipsnio 1 dalis numato, kad nuostoliai turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai įstatymai ar sutartis nustato ribotą atsakomybę. Taigi, tais atvejais, kai ribota atsakomybė ir žalos atlyginimas yra specialiai reglamentuotas įstatymu, nagrinėjant ginčą ne teismo tvarka nuostolių atlyginimas neturi būti taikomas plečiamai, kad paneigtų ribotos atsakomybės principą. Pašto paslaugos teikėjų atsakomybė ir žalos atlyginimas nustatyti Pašto įstatymo 12 straipsnyje. Šio straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, kad „<...> *Žala dėl universaliosios pašto paslaugos teikėjo prarastų, sugadintų tarptautinių pašto siuntų atlyginama vadovaujantis Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos, Pašto korespondencijos reglamento ir Pašto siuntinių reglamento nuostatomis. Patirti netiesioginiai nuostoliai ir negautos pajamos į žalos atlyginimo dydį neįskaitomi.*“ Pašto konvencijos 23 straipsnis numato paskirtųjų operatorių atsakomybę už prarastas, išplėstas ar sugadintas registruotąsias siuntas ir paprastuosius pašto

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. birželio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-266-611/2018.

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. gegužės 25 d. nutarties civilinėje byloje Nr. e3K-3-210-969/2018.

siuntinius. Minėto Pašto konvencijos 23 straipsnio 1.5 papunktyje reglamentuota, kad „*Sumokėtina kompensacijos suma negali viršyti tų sumų, kurios yra nurodytos Pašto korespondencijos reglamente ir Pašto siuntinių reglamente*“. To paties straipsnio 2.1 papunktyje įtvirtinta, kad „*Registruotosios siuntos praradimo, visiško išplėšimo ar visiško sugadinimo atveju siuntėjas turi teisę į Pašto korespondencijos reglamente nustatyto dydžio kompensaciją. Jei siuntėjo reikalaujama suma mažesnė už numatytąją Pašto korespondencijos reglamente, paskirtieji operatoriai gali išmokėti tą mažesnę sumą, ir šiuo pagrindu atgauti tą sumą iš kitų paskirtųjų operatorių, kurie gali būti su tuo susiję*“. Pašto korespondencijos reglamento RL 159 straipsnio 4 dalyje numatyta, kad „*Kompensacijos suma, numatyta Konvencijos 23 straipsnio 2 dalies 1 punkte, už registruotosios siuntos praradimą, visišką išplėšimą ar visišką sugadinimą yra 30 SDR*“.

Visapusiškai išanalizavus teisinį reglamentavimą, Tarnyba pažymi, kad Pašto konvencijoje yra įtvirtinti aukščiau minėtų kompensacijų apskaičiavimo principai – 23 straipsnio 1.6 papunktyje reglamentuota, kad „*Atsakomybės prisiėmimo atveju į netiesioginius nuostolius, negautas pajamas ar moralinę žalą, apskaičiuojant išmokėtiną kompensacijos sumą, neatsižvelgiama*“, o 7 punkte apibrėžta, kad „*Šio straipsnio 2, 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais kompensacija apskaičiuojama pagal kainoraštyje surašytas tokios pat rūšies daiktų ar prekių kainas, perskaičiuotas į SDR toje vietoje ir tuo metu, kai siunta buvo priimta siųsti. Jei nėra kainoraščio, kompensacija apskaičiuojama pagal įprastą daiktų ar prekių kainą, vertinant tuo pačiu pagrindu*“. Remiantis Pašto konvencijos 23 straipsnio 2.1 papunkčiu, siuntėjas **įgyja teisę** į kompensaciją, o kompensacija **apskaičiuojama** vadovaujantis to paties straipsnio 1.6 papunktyje ir 7 punkte įtvirtintais kompensacijų apskaičiavimo principais, todėl laikytina, kad atsiradus pagrindui kompensuoti žalą, kompensacija, be kita ko, apskaičiuojama pagal kainoraštyje surašytas tokios pat rūšies daiktų ar prekių kainas, perskaičiuotas į SDR toje vietoje ir tuo metu, kai siunta buvo priimta siųsti. Be kita ko, pažymėtina, kad Pašto korespondencijos reglamento RL 159 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta maksimali išmokėtinų kompensacijos suma, o minėtame Pašto konvencijos 23 straipsnio 1.6 papunktyje reglamentuota, kad siuntėjui išmokėtinų kompensacijos suma kiekvienu konkrečiu atveju privalo būti apskaičiuojama atsižvelgiant į siuntėjo patirtus **tiesioginius nuostolius**. Atsižvelgiant į aukščiau nurodytas Pašto konvencijos, Pašto korespondencijos reglamento ir Pašto įstatymo nuostatas, darytina išvada, kad pašto veiklą reglamentuojantys teisės aktai nustato ribotą atsakomybę pašto siuntų praradimo ar sugadinimo atveju, tačiau nepaneigia CK 6.249 straipsnio 1 dalyje vartotojui numatytos pareigos įrodyti patirtų nuostolių dydį. Taigi, vartotojui tenka pareiga įrodyti patirtų nuostolių dydį, t. y. pateikti UPP teikėjui siųstų daiktų ar prekių kainas, kurios galiojo tuo metu ir toje vietoje, kai siuntos buvo pateiktos siųsti.

Vadovaujantis Pašto korespondencijos reglamento RL 162 straipsnio 4 dalies nuostatomis „*Paskirtasis išsiuntimo arba gavimo operatorius, atsižvelgdamas į aplinkybes, turi teisę atidėti kompensacijos išmokėjimą turinčiam į ją teisę asmeniui tuo atveju, jei reklamacijos blankas buvo ne visai ar netiksliai užpildytas ir turėjo būti gražintas papildyti ar pakeisti įrašus, todėl pasibaigė 1 dalyje numatytas terminas. Kompensacija gali būti išmokėta pasibaigus papildomam dvių mėnesių laikotarpiui, praėjusiam nuo tos dienos, kai blanke CN 08 buvo papildyti ar pakeisti įrašai. Jei reklamacijos įrašai nebuvo nei papildyti, nei pakeisti, suinteresuotas paskirtasis operatorius turi teisę nemokėti kompensacijos turinčiam į ją teisę asmeniui*“. Minėta nuostata dar kartą patvirtina, kad siuntėjo įgyta teisė į kompensaciją nėra absoliuti, ji įgyvendinama konstruktyviai bendradarbiaujant su pašto operatoriumi ir įvykdant siuntėjui tenkančias pareigas siekiant gauti kompensaciją – pagal pašto operatoriaus prašymą papildyti ar pakeisti reklamaciją ir pateikti trūkstamus duomenis.

Tarnyba, įvertinusi ginčo nagrinėjimui pateiktą medžiagą, nustatė, kad teikėja, remdamasi minėtomis Pašto konvencijos ir Pašto korespondencijos reglamento nuostatomis, 2019 m. rugsėjo 5 d. el. paštu informavo vartotoją apie ginčijamos siuntos paieškos rezultatus⁹ (ginčijama siunta pripažinta prarasta) bei apie jam išmokėtinų kompensacijos apskaičiavimui būtinų – prarastomis pripažintose pašto siuntose siųstų daiktų vertę įrodančių – duomenų pateikimą (reklamacijos

⁹ Rezultatai pateikti dėl 79 tarptautinių registruotųjų pašto korespondencijos siuntų, kurių paiešką vartotojas inicijavo 2019 m. balandžio 29 d. – birželio 19 d.

blanko duomenų papildymą). Pakartotinai apie reikalingų duomenų pateikimą ir jų pateikimą reglamentuojančius teisės aktus vartotoją teikėja informavo 2019 m. rugsėjo 6 d. el. paštu, papildomai pažymėdama, kad vartotojui nepateikus kompensacijos apskaičiavimui reikalingų duomenų, remiantis Pašto konvencijos 23 straipsnio 8 dalimi, vartotojui bus atlygintos tik prarastomis pripažintų pašto siuntų siuntimo išlaidos, išskyrus mokesčius už jų registravimą. Be kita ko, teikėja 2019 m. rugsėjo 10 d. el. paštu pakartotinai informavo vartotoją apie prašomos informacijos reikalingumą kompensacijos išmokėjimui ir pažymėjo, kad teikėja „<...> *siekia bendradarbiauti, todėl sutinka priimti prarastomis pripažintose pašto siuntose siųstų prekių pardavimo dokumentus, kuriuos būtų galima susieti su konkrečios siuntos gavėju. Šiuose dokumentuose nurodyti duomenys bus tvarkomi siekiant įsitikinti Jūsų reikalavimo pagrįstumu ir apskaičiuojant išmokėtinos kompensacijos sumą. Paminėtina, jog Bendrovė turi informaciją apie pašto siuntų siuntimo išlaidų dydį, todėl, remiantis PPK 23 str. 8 p., jos siuntėjams yra atlyginamos nepaisant to, ar Bendrovei yra pateikiami aukščiau nurodyti dokumentai*“.

Svarbu akcentuoti tai, kad dėl kompensacijos išmokėjimui būtinų dokumentų pateikimo teikėjai ne kartą kreipęsis į vartotoją, vartotojas atsisakė bendradarbiauti su teikėja ir pateikti kompensacijos apskaičiavimui reikalingus dokumentus. Vadovaujantis CK 6.200 straipsnio, reglamentuojančio sutarties vykdymo principus, 2 dalimi, šalys, vykdydamos sutartį, privalo bendradarbiauti ir kooperuotis. Pareigą bendradarbiauti ir savo teises įgyvendinti sąžiningai turi abi sutarties šalys, todėl jos abi turi veikti aktyviai ir atlikti protingumo kriterijų atitinkančius veiksmus, esančius tinkamo šalių bendradarbiavimo prielaida¹⁰. Teismų praktikoje yra nurodoma, kad vertinant šalių prievolių vykdymo tinkamumą, būtina vadovautis sutarčių, prievolių ir bendraisiais teisės principais¹¹. CK 1.5 straipsnyje nurodyta, kad teisinių santykių subjektai, įgyvendindami savo teises bei atlikdami pareigas, privalo veikti pagal teisingumo, protingumo ir sąžiningumo reikalavimus. CK 6.4, 6.38, 6.158, 6.200 straipsniuose įtvirtinti reikalavimai sutarties šalims bendradarbiauti, nepažeisti šalių interesų pusiausvyros, vykdyti sutartį kuo ekonomiškiau kitai šaliai būdu, elgtis sąžiningai, protingai ir teisingai prievolės atsiradimo, vykdymo bei pasibaigimo metu. Šie principai taip pat apima ir šalių pastangas tam, kad viena iš šalių nepatirtų neproporcingų nuostolių dėl kitos šalies net ir teisėtų veiksmų. Pažymėtina, kad tarp paslaugos teikėjo ir gavėjo turi egzistuoti pasitikėjimo santykiai. Be to, šalys, vykdydamos sutartį, turi sąžiningai bendradarbiauti, t. y. atsižvelgti ne tik į savo, bet ir į kitos sutarties šalies interesus; vienas šios pareigos pažeidimo padarinių įtvirtintas CK 6.206 straipsnyje, kuriame nustatyta, kad šalis negali remtis kitos šalies neįvykdymu tiek, kiek sutartis buvo neįvykdyta dėl jos pačios veiksmų ar neveikimo arba kitokio įvykio, kurio rizika jai pačiai ir tenka.

Kaip matyti iš Tarnybai pateiktos informacijos, vartotojas nebendradarbiavo su teikėja ir atsisakė pateikti kompensacijos išmokėjimo apskaičiavimui būtinus dokumentus – nepateikė pašto siuntose (tame tarpe ir ginčijamoje siuntoje) siųstų daiktų vertę patvirtinančių dokumentų, taip pažeisdamas, be kita ko, minėtas CK nuostatas, įtvirtinančias pareigą bendradarbiauti ir pateikti teikėjai visą reikalingą informaciją.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad teikėja, vadovaudamasi Pašto korespondencijos reglamento RL 162 straipsnio 4 dalimi dėl vartotojo kaltės – atsisakius bendradarbiauti ir pateikti trūkstamus dokumentus papildant reklamaciją – turėjo teisę nemokėti kompensacijos į ją turinčiam teisę vartotojui, todėl vartotojo reikalavimas išmokėti kompensaciją už prarastą ginčijamą siuntą atmestinas kaip nepagrįstas.

Dėl siuntimo išlaidų grąžinimo

Pašto konvencijos 23 straipsnio 8 dalyje įtvirtinta, kad „*Jeigu kompensacija priklauso už registruotosios siuntos, paprastojo siuntinio arba įvertintosios siuntos praradimą, visišką išplėšimą ar visišką sugadinimą, siuntėjas arba, atsižvelgiant į aplinkybes, gavėjas turi teisę atgauti sumokėtus mokesčius ir rinkliavas už siuntos siuntimą, išskyrus mokesčius už registravimą arba įvertinimą.* <...>“.

¹⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. balandžio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-189/2012.

¹¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gegužės 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-233/2012.

Pašto korespondencijos reglamento RL 159 straipsnio 4 dalyje numatyta, kad „*Kompensacijos suma, numatyta Konvencijos 23 straipsnio 2 dalies 1 punkte, už registruotosios siuntos praradimą, visišką išplėšimą ar visišką sugadinimą yra 30 SDR. <...>. Prie šių dydžių pridėjus sumokėtų mokesčių sumas, išskyrus registravimo mokesį, apskaičiuojama bendroji mokėtinos kompensacijos suma*“.

Pagal teikėjos Tarnybai pateiktą informaciją matyti, kad teikėja vartotojui 2019 m. spalio 4 d. išmokėjo 259,43 Eur siuntimo išlaidas už prarastomis pripažintas pašto siuntas, kurių paiešką vartotojas inicijavo 2019 m. balandžio 29 d. – birželio 19 d. laikotarpiu, tame tarpe ir dėl ginčijamos siuntos. Apie išmokėtą 259,43 Eur kompensaciją teikėja vartotoją informavo 2019 m. spalio 4 d. el. paštu. Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunktyje numatyta, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, kai „*ginčo šalys ginčą išsprendžia taikiai susitarimu arba parduodėjas ar paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus*“. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba konstatuoja, kad teikėja, išmokėdama siuntimo išlaidas dėl ginčijamos siuntos, kuri pripažinta prarasta, pripažino vartotojo reikalavimą šioje dalyje, todėl, vadovaujantis Vartojimo ginčo taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčo nagrinėjimas šioje dalyje nutraukiamas.

Dėl ieškinio senaties termino

Teikėja rašte, be kita ko, nurodo, kad ginčijamą siuntą vartotojas pateikė išsiųsti 2018 m. lapkričio 10 d., o pagal CK 1.125 straipsnio 6 dalį, iš ryšių įmonių santykių su klientais atsirandantiems reikalavimams taikomas sutrumpintas vienerių metų ieškinio senaties terminas, jeigu siuntos buvo siunčiamos į užsienį. Tarnyba pažymi, kad nuostatos, reglamentuojančios ieškinio senaties termino pradžią, yra įtvirtintos CK 1.127 straipsnyje. Šio straipsnio 1 dalyje yra įtvirtinta bendroji taisyklė, pagal kurią nustatomas ieškinio senaties termino pradžios momentas, 2–5 dalyse yra įtvirtintos specialiosios ieškinio senaties termino pradžios nustatymo taisyklės. Bendroji taisyklė yra ta, kad ieškinio senaties terminas prasideda nuo teisės į ieškinį atsiradimo dienos, o teisė į ieškinį atsiranda nuo tos dienos, kurią asmuo sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisės pažeidimą. Sužinojimo apie teisės pažeidimą momentas yra faktinė aplinkybė, kurią turi nustatyti pirmosios ar apeliacinės instancijos teismas. Kasacinis teismas, aiškindamas CK 1.127 straipsnio 1 dalies nuostatas, yra konstatavęs, jog ieškinio senaties termino pradžia įstatymo siejama ne su teisės pažeidimu (objektyviuoju momentu), bet su asmens sužinojimu ar turėjimu sužinoti apie savo teisės pažeidimą (subjektyviuoju momentu), nes asmuo gali įgyvendinti teisę ginti savo pažeistą teisę tik žinodamas, kad ši pažeista. Asmuo gali sužinoti apie savo teisės pažeidimą tą pačią dieną, kai ši buvo pažeista, tačiau apie tokį pažeidimą asmuo gali sužinoti ir vėliau, t. y. teisės pažeidimo momentas ir sužinojimo apie šios teisės pažeidimą diena gali nesutapti. Tokiam asmeniui įstatyme suteikta galimybė įrodinėti, kad jis apie pažeistą teisę sužinojo vėliau, nei ji buvo pažeista. Sužinojimo apie teisės pažeidimą momentu laikytina diena, kada asmuo faktiškai suvokia, kad jo teisė ar įstatymo saugomas interesas yra pažeisti¹². Tarnyba nustatė, kad teikėja vartotoją apie tai, kad ginčijama siunta yra laikytina prarasta, t. y., kad vartotojas įgijo teisę į kompensaciją, informavo 2019 m. rugsėjo 5 d. el. paštu. Atsižvelgiant į minėtas CK nuostatas ir teismų praktiką, laikytina, kad ieškinio senaties terminas pradedamas skaičiuoti ne nuo ginčijamos siuntos išsiuntimo dienos, o nuo informavo apie ginčijamos siuntos paieškos rezultatus, t. y. nuo 2019 m. rugsėjo 5 d.

3. N u t r a u k i u ginčo nagrinėjimą pagal vartotojo G. L. 2019 m. gruodžio 30 d. prašymą nagrinėti ginčą Nr. 009 dalyje dėl reikalavimo išmokėti vartotojui kompensaciją už prarastos pašto siuntos siuntimo išlaidas.

4. N e t e n k i n u vartotojo G. L. 2019 m. gruodžio 30 d. prašymo nagrinėti ginčą Nr. 009 likusioje dalyje.

5. I š a i š k i n u, kad:

5.1. ginčo šalys per 30 dienų nuo Tarnybos sprendimo priėmimo dienos turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Kreipimasis į

¹² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-447/2008; 2011 m. balandžio 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-34/2011; 2015 m. liepos 24 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-460-915/2015; 2019 m. balandžio 14 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-117-695/2019.

bendrosios kompetencijos teismą po Tarnybos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas Tarnybos sprendimo apskundimu;

5.2. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam šio įsakymo 5.1 papunktyje. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

6. Į p a r e i g o j u Tarnybos Teisės departamento Teisės taikymo skyriaus patarėją Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti šį įsakymą vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis